







Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
 1. Wer sie sind: die Einzelnen und die Gruppe	7
Einführung in das Thema	7
Kennenlernen	7
Zur Streitschlichtergruppe	11
Kopiervorlagen	13
 2. Konflikte	16
Das eigene Konfliktverhalten	16
Konflikte beobachten	17
Interview zu Konflikterfahrungen	17
Konfliktausgänge	17
Kopiervorlagen	19
 3. Konfliktgespräche führen	20
Seine Interessen angemessen vertreten	20
Angst und Ärger bewältigen	22
Fehler ehrlich zugeben	25
Konfliktgespräche in eigener Sache führen	25
Kopiervorlagen	27
 4. Gesprächsführung	43
Wertschätzung	43
Einführendes Verstehen	44
Aktives Zuhören	45
Türöffner und Türknaller	46
Kopiervorlagen	47
 5. Streitschlichtung	53
Grundsätze	53
Regeln und Ablauf der Streitschlichtung	57
Schwierige Streitschlichtungen	62
Kopiervorlagen	64
 6. Organisation der Streitschlichtung	74
Kopiervorlagen	77
Literaturverzeichnis	78